

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi Kuswanto, 2010, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Danamon Jakarta, *Jurnal Ekonomi Bisnis No. 2 Vol 14, 2010*.
- Akhmad Suharto, 2014, Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Laboratorium Parahita Diagnostic Center Cabang Jember, *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen Vol. 13 No. 2, 2014*.
- Arikunto, Suharsimi, 2011, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi IV, Rineka Cipta, Jakarta.
- Charles W. Lamb, Joseph F. Hair, Carl Mcdaniel, 2011, *Pemasaran*, Salemba Empat, Jakarta.
- Dwi, Anggun Priyono, 2011, Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Melalui Keputusan Pengunjung Sebagai Variabel *Intervening* pada Objek Wisata Museum Sangiran Kabupaten Sragen, *Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang*.
- Felita Sasongko dan Hartono Subagio, 2013, Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria, *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 1, No. 2, (2013) 1-7*
- Ferdinand, Augusty, 2014, *Metode Penelitian Manajemen*, Edisi 5, BP. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Freddy, Rangkuti. 2006, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hanif Mauludin, 2004, Essay: *Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya terhadap Citra (Image) Rumah Sakit*.
- Hadi, Sutrisno, 2006, *Analisis Regresi*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ida Ayu Inten Surya Utami dan I Made Jatra melakukan penelitian berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur, *E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 7, 2015 : 1984-2000 ISSN: 2302-8912*.
- Kotler, Philip, 2009, *Manajemen Pemasaran, (Terjemahan) Jilid 9*. PT. Prehallindo, Jakarta.

- Kotler, Philip., dan Gary Armstrong, dialihbahasakan oleh Alexander Sindoro, 2009, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 2, PT. Indeks Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Salemba Empat, Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry LL, 2007, *Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research. Journal of Marketing*.
- Ratminto, 2006, *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kesembilan, Alfabeta Bandung.
- Supranto, J. 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, cet. III, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tri Hari Koestanto dan Tri Yuniati, 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya, *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 10 (2014)*.
- Usmara, A, 2008, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Amara Books.
- Viona Aprilya, 2012, melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J.CO Cabang Padang, *Journal of Service Marketing, Vol. 12 No. 1 2012*.
- Wahyuningsih, Anis, 2002, Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karang Anyer. Jakarta. *Skripsi* Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen UMS.
- Winarsih, Atik Septi & Ratminto, 2005, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizens Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar ,Yogyakarta.
- Zeithaml, Valarie, Bitner & Gremler, 2009, *Services Marketing-Integrating Customer Focus Across the Firm*, McGraw Hill, New York.
- Zulian, Yamit, 2010, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Vol. Edisi Pertama, EKONISIA, Yogyakarta.

\_\_\_\_\_, 2010, *MarkPlus Institute of Maaketing, Building Service Excellence Mindset for Manager*, Krama Yudha Tiga Berlian Motors, Jakarta.

\_\_\_\_\_, 2016, *Pedoman Penyusunan Skripsi*, Fakultas Ekonomi, UMK Kudus.

